

ACUERDO

Reunidos, a 18/02/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Centros Comerciales Carrefour S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por (en adelante PARTICULAR), por la imposibilidad del ejercicio de la garantía de un producto adquirido a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el particular realizó el pedido 36.275.587 de dos televisiones con fecha de 27 de junio de 2014. Según explica el consumidor, transcurridos 6 meses de la compra, una de las televisiones dejó de funcionar, lo que puso en conocimiento de uno de los centros comerciales Carrefour sin que se hicieran cargo. El particular se dirigió entonces a la reclamada, quien acordó enviarle un formulario para mandar sus datos y así recogerle la televisión estropeada en unos días por un problema informático. No obstante, transcurridas más de dos semanas, afirma no haberlo recibido, por lo que solicita atención inmediata para el ejercicio de la garantía..

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo art 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Carrefour, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Carrefour va a proceder a la recogida del producto defectuoso, así como al abono del importe correspondiente.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Carrefour del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SÉPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 18/02/2016.

Responsable del Centro de Att. al Cliente
Centros Comerciales Carrefour S.A.